

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr 2017-079  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, terwijl mr. I.M.L. Venker als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 maart 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V. (h.o.d.n. Zelf),  
gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 27 januari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Motorrijtuigenverzekering. Art. 7:934 BW. Consument heeft een boete van de RDW ontvangen omdat zijn auto niet verzekerd was. Hij vordert betaling van dit bedrag van Verzekeraar omdat hij voor de consequenties van het niet betalen van de premie, schorsing van de dekking, niet gewaarschuwd was. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet heeft aangetoond dat hij aan zijn waarschuwplicht ex art. 7:934 BW heeft voldaan. De omstandigheid dat Verzekeraar de betreffende aanmaningsbrieven niet kan reproduceren komt voor rekening van Verzekeraar nu hij op grond van artikel 2:10 BW gehouden is bescheiden gedurende zeven jaren te bewaren. Vordering toegewezen.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Consument van 6 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een autoverzekering bij Verzekeraar met premievervaldatum 1 februari. Voor betaling van de premie wordt door Verzekeraar jaarlijks een acceptgiro aan Consument gestuurd.

- 2.2 Bij brief van 3 april 2013 heeft de RDW Consument een boete van € 390,- opgelegd omdat voor de auto van Consument op de controledatum geen motorrijtuigenverzekering van kracht was. Bij brief van 24 mei 2013 is Consument door het CJB aangemaand tot betaling van het, inmiddels verhoogde, bedrag van in totaal € 397,-. Consument heeft dit bedrag op 5 juli 2013 betaald. De dekking is daarna in kracht hersteld.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 397,-.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Consument niet op de juist wijze is aangemaand. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar heeft de aanmaningen tot betaling van de premie verzonden naar een oud adres van Consument. De woning op dit adres is afgebroken en dat adres bestond dus niet meer ten tijde van het versturen van de aanmaningen. De aanmaningen hebben Consument daardoor niet bereikt.
  - Consument heeft zijn adreswijziging aan Verzekeraar doorgegeven. Hij heeft ten tijde van zijn verhuizing aan alle instanties zijn gewijzigd adres doorgegeven en is daarin zeer secuur geweest. Consument heeft met de betreffende instanties eerst telefonisch contact opgenomen om te vragen hoe hij de adreswijziging diende door te geven. Op 3 december 2012 heeft Consument telefonisch met Verzekeraar contact opgenomen en telefonisch zijn nieuwe adres doorgegeven. Een schriftelijke bevestiging was niet nodig; de adreswijziging kon via deze weg aan Verzekeraar worden doorgegeven. Consument heeft een brief van Verzekeraar overgelegd met datum 18 januari 2012. Hierop staat met pen genoteerd: "3/12/2012 correspondentieadres aangepast". Uit de door Consument overgelegde brieven van de instanties waaraan hij zijn adreswijziging had doorgegeven die zijn gestuurd naar zijn nieuwe adres blijkt eveneens dat hij zeer zorgvuldig te werk is gegaan en dat de adreswijziging door deze instanties zijn verwerkt. Uit de door Consument overgelegde stukken blijkt ook dat hij Verzekeraar van eerdere adreswijzigingen altijd op de hoogte heeft gesteld.
  - Het telefoonnummer en e-mailadres van Consument is bij Verzekeraar bekend en dit is al 20 jaar ongewijzigd. Verzekeraar heeft Consument niet via deze weg aangemaand.
  - Verzekeraar heeft de vordering aan een incassobureau overgedragen. Dit bureau slaagde er wel in Consument per e-mail over de openstaande vordering te informeren. Het is dus niet waarschijnlijk dat Verzekeraar daadwerkelijk, zoals hij stelt, op 15 maart 2013 contact met Consument heeft proberen op te nemen.
  - Consument was reeds in 2013, toen hij de boete ontving, van mening dat dit onterecht was maar werd pas in 2016, door een artikel in het Algemeen Dagblad naar aanleiding van een uitspraak van de Geschillencommissie, bekend met de mogelijkheid om een boete van het RDW te melden bij de verzekeraar en om vergoeding van die kosten te vorderen.

## Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De premie was jaarlijks per premievervaldatum 1 februari verschuldigd, hiervoor ontving Consument een acceptgirokaart. Na 1 februari 2013 bleef betaling uit. In 2013 gold een standaardprocedure voor incasso die inhield dat eerst een factuur werd verzonden, en daarna na 15 dagen, na 30 dagen en na 45 dagen een herinnering. Verzekeraar heeft op 6 maart 2013 een aanmaning gestuurd en Consument bericht dat het kenteken bij de RDW was afgemeld. Verzekeraar is overgestapt naar een ander systeem waardoor gegevens omtrent aanmaningen ouder dan drie jaar zijn geschoond. Verzekeraar kan de aanmaningen die aan Consument zijn verzonden daarom niet reproduceren. Dit dient evenwel voor rekening van Consument te komen nu Consument pas drie jaar na de boete meldt dat deze niet terecht is.
- De aanmaningen zijn verzonden naar het bij Verzekeraar bekende adres van Consument. Het was Verzekeraar niet bekend dat de woning op dit adres was gesloopt. De aanmaningen zijn niet retour gegaan omdat deze 'onbestelbaar' waren. Op 15 maart 2013 is geprobeerd om contact met Consument op te nemen. Dit is niet gelukt omdat Verzekeraar niet over een juist e-mailadres of telefoonnummer van Consument beschikt.
- In het systeem van Verzekeraar staat geen aantekening dat op 3 december 2012, zoals Consument stelt, een telefoongesprek met Consument heeft plaatsgevonden. Indien Consument op die datum daadwerkelijk telefonisch contact met Verzekeraar had opgenomen dan was daarvan, naar alle waarschijnlijkheid, een registratie gemaakt.
- Consument had, toen hij de acceptgirokaart in 2013 niet ontving, ook uit eigener beweging contact met Verzekeraar kunnen opnemen omdat hij de acceptgirokaart van Verzekeraar niet had ontvangen.
- Omdat betaling uitbleef, heeft Verzekeraar de vordering in handen gegeven van een incassobureau. Consument heeft de premie, inclusief de incassokosten, toen terstond voldaan. De dekking is op 26 mei 2013 in kracht hersteld, één dag na ontvangst van de openstaande premie.

## 4. Beoordeling

- 4.1 Kernvraag in dit geschil is of Verzekeraar gehouden is de aan Consument opgelegde boete van de RDW van € 397,- aan Consument te vergoeden. Daarvoor is van belang een antwoord op de vraag of Verzekeraar Consument op de juiste wijze, zoals bepaald in artikel 7:934 BW, tot betaling van de premie heeft aangemaand.
- 4.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of Consument zijn adreswijziging aan Verzekeraar heeft doorgegeven. Indien Verzekeraar op basis van een gerechtvaardigde onbekendheid met de verhuizing of adreswijziging van de verzekerde een schriftelijke mededeling naar het hem laatst bekende adres heeft gestuurd heeft Verzekeraar aan zijn verplichting voldaan. Zie artikel 7:933 lid I BW. Ook wanneer Verzekeraar mocht uitgaan van het oude adres van Consument is van belang of de aanmaningen die Verzekeraar aan Consument heeft gestuurd voldoen aan de vereisten die artikel 7:934 BW noemt.

De Commissie overweegt daartoe als volgt. Verzekeraar heeft aangevoerd dat Consument per 1 februari 2013 de premie was verschuldigd, dat hij Consument heeft aangemaand volgens een standaard en geautomatiseerde procedure en dat op 6 maart 2013 een aanmaning tot betaling is verstuurd waarin Consument tevens werd meegedeeld dat de dekking was geschorst. Verzekeraar heeft voorts toegelicht dat de brieven die aan Consument zijn verstuurd niet overgelegd kunnen worden omdat gegevens omtrent aanmaningen ouder dan drie jaar zijn geschoond.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee niet is geslaagd in het door hem te leveren bewijs dat hij aan zijn waarschuwingplicht ex. artikel 7:934 BW heeft voldaan. Doordat Verzekeraar geen afschriften van brieven heeft kunnen reproduceren kan de Commissie niet vaststellen of de brieven de juiste inhoud hadden en Consument daarin op juiste wijze gewaarschuwd werd voor de consequentie van het uitblijven van een tijdige betaling.
- 4.4 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de omstandigheid dat de betreffende brieven niet meer gereproduceerd kunnen worden voor rekening van Consument komt omdat Consument zich eerst drie jaar na het ontvangen van de boete van het RDW zich hierover bij Verzekerde meldde. De Commissie gaat hier niet in mee. Artikel 2:10 BW bepaalt dat het bestuur van een rechtspersoon - Verzekeraar is een rechtspersoon - verplicht is de in dat artikel genoemde bescheiden, waaronder ook dient te worden begrepen bescheiden betreffende aanmaningen tot betaling van premie, gedurende zeven jaren te bewaren. Verzekeraar heeft aan deze verplichting niet voldaan zodat de omstandigheid dat de stukken niet meer beschikbaar zijn voor zijn rekening komt.
- 4.5 De Commissie komt derhalve tot het oordeel dat Verzekeraar niet aan zijn waarschuwingplicht ex. artikel 7:934 BW heeft voldaan. Een ontkennend antwoord op de vraag of Consument zijn adreswijziging aan Verzekeraar heeft meegedeeld, brengt hierin geen verandering. Het niet voldoen aan de waarschuwingplicht brengt mee dat Verzekeraar niet tot schorsing van de dekking mocht overgaan. De schade die Consument hierdoor heeft geleden, te weten de boete van het RDW van € 397,- dient door Verzekeraar te worden vergoed. De slotsom is dat de vordering van Consument wordt toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 397,-.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).]*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*